

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK,  
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI dan BANGUNAN PADA DESA  
MASANGAN KULON KEC. SUKODONO

SKRIPSI



Oleh :

Budiman Ahmad Novianto

1013010060/FEB/EA

Kepada

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2014

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK,  
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI dan BANGUNAN PADA DESA  
MASANGAN KULON KEC. SUKODONO**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Akuntansi



Oleh :

**BUDIMAN AHMAD NOVIANTO**  
1013010060/FEB/EA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2014**

SKRIPSI

Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Desa Masangan Kulon Kec. Sukodono

Disusun oleh :

**BUDIMAN AHMAD NOVIANTO**  
1013010060/FEB/EA

Telah dipertahankan Dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Progdi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada tanggal 17 april 2014

Pembimbing :  
Pembimbing Utama

Tim Penguji :  
Ketua

Dra. Ec TITUK DIAH W , M.AKs

Dra. Ec TITUK DIAH W , M.AKs  
Sekertaris

Drs. Ec EKO RIYADI , M.AKs

Anggota

Dra. Ec.SARI ANDAYANI, MAks

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa timur

Dr. H . Dhani Ichsanuddin Nur, MM  
NIP. 19630924 198903 1001

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, kenikmatan dan anugrahnya yang tak terhingga sehingga saya berkesempatan menimba ilmu hingga jenjang perguruan tinggi. Berkat rahmatnya pula,memungkinkan saya untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB pada Desa Masangan Kulon Kec. Sukodono”

Sebagaimana diketahui bahwa penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE). Walaupun dalam penulisan skripsi ini penulis telah mencurahkan segenap kemampuan yang dimiliki,tetapi penulis yakin tanpa adanya saran dan bantuan maupun dorongan dari beberapa pihak maka skripsi ini tidak akan mungkin tersusun sebagaimana mestinya.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Teguh Soedarto, MP, selaku rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. H. Dhani ichsanudin N., MM, Selaku Dekan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Hero Priono,M.Si, AK, Selaku Progdi Akutansi Dekan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu DRA.EC TITUK DIAH W .MAks, Selaku Dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dengan sabar memberi pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen yang telah membarikan bannyak bekal ilmu pengetahuan dan suri tauladan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Orang tua,dan kakak yang telah memberikan semangat dan doa pada saat pembuatan skripsi.

7. Teman-teman saya Putu, helmi, jamal, agung, acil, rizky, arief, yogi, dimas nova, firda, epol, hetty yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi sehingga proses pengerjaan lebih mudah.
8. Seluruh Kawan-kawan Himpunan Mahasiswa akutansi “HMAK” yang telah memberi pelajaran organisasi yang tak ternilai harganya.
9. Seluruh staff karyawan desa masangan kulon yang telah membantu memperoleh informasi dalam penyusunan skripsi ini
10. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini sampai selesai

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan dan selalu melimpahkan rahmat dan hidayahnya. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, walaupun demikian saran dan petunjuk yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaanya. Penulis mengharapkan Penelitian ini dapat menambah pengetahuan kita serta bermanfaat bagi semua pihak

Surabaya, April 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAKSI.....	x

BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	8
2.1. Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Landasan Teori .....	9
2.2.1. Pajak .....	9
2.2.2. Fungsi pajak .....	10
2.2.3. Pajak Bumi dan Bangunan .....	11
2.3. Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
2.3.1. Pengertian Kepatuhan .....	14
2.3.2. Jenis – Jenis Kepatuhan .....	15
2.3.3. Kepatuhan Wajib Pajak .....	15
2.4. Kualitas Pelayanan Pajak .....	16
2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak .....	16

2.4.2.	Kualitas Pelayanan Pajak .....	17
2.5.	Sanksi Pajak .....	18
2.5.1.	Pengertian Sanksi Pajak .....	18
2.5.2.	Sanksi Wajib Pajak .....	19
2.6.	Kesadaran Wajib Pajak .....	19
2.6.1.	Pengertian Kesadaran .....	19
2.6.2.	Kesadaran Wajib Pajak akan Perpajakan .....	20
2.7.	Hubungan Variabel .....	20
2.7.1.	Pengaruh kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak .....	20
2.7.2.	Pengaruh sanksi pajak dengan kepatuhan wajibpajak .....	21
2.7.3.	Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak .....	22
2.8.	Kerangka Pemikiran .....	23

### BAB III METODE PENELITIAN ..... 24

3.1.	Objek Penelitian .....	24
3.1.1.	Jenis Peneitian .....	24
3.1.2.	Ruag lingkup .....	24
3.1.3.	Lokasi Penelitian .....	24
3.2.	Definisi Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel.....	25
3.2.1.	Definisi Operasional .....	25
3.2.2.	Pengukuran Variabel .....	25
3.3.	Teknik Penentuan Sampel .....	28
3.3.1.	Populasi .....	28
3.3.2.	Sampel .....	28
3.4.	Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.4.1.	Jenis dan Sumber Data .....	29
3.4.2.	Pengumpulan Data .....	29
3.4.3.	Pengumpulan Data .....	29

3.4.4. Variable Penelitian .....	30
3.4.4.1. Variabel Dependen .....	30
3.4.4.2. Variable Independen .....	30
3.5. Teknik Analisis .....	31
3.5.1. Teknik Analisis Data .....	31
3.5.2. Adjusted R Square .....	33
3.5.3. Persamaan Regresi Berganda .....	33
3.6. Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis .....	33
3.6.1. Uji Asumsi Klasik .....	33
3.6.1.1. Uji Normalitas .....	34
3.6.1.2. Uji Heteroskedastisitas .....	34
3.6.1.3. Uji Multi kolonearitas .....	34
3.6.2. Uji Hipotesis .....	34
3.6.2.1. Uji F .....	34
3.6.2.2. Uji t .....	36
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	39
4.1 Deskripsi Data Penelitian .....	39
4.2 Hasil penelitian .....	
4.2.1 Hasil Uji Normalitas .....	
4.2.2 Hasil Uji Validitas .....	
4.2.3 Uji Reliabilitas .....	
4.2.4 Uji Korelasi .....	
4.2.5 Uji Regresi Berganda .....	
4.2.6 Uji Asumsi Klasik .....	
4.2.6.1 Uji Multikolinieritas .....	
4.2.6.2 Uji Heteroskedastisitas .....	
4.2.6.3 Uji Autokorelasi .....	
4.2.7 Uji Hipotesis .....	
4.2.7.1 Uji F .....	
3.2.7.2 Uji t .....	
4.3 Pembahasan .....	



## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

- 5.1 Kesimpulan .....
- 5.2 Saran .....
- 5.3 Keterbatasan dan Implikasi .....

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Tabel 1.1 tingkat kepatuhan pajak .....	6
Tabel 2.1 perbedaan peneliti terdahulu dan sekarang .....	8
Gambar 2.1 kerangka pemikiran .....	23
Tabel 3.1 instrumen penelitian .....	27

## ABSTRAKSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi pajak, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB Pada Desa Masangan Kulon Kec. Sukodono

BUDIMAN AHMAD NOVIANTO

### Abstrak

Dalam upaya mengoptimalkan penerimaan pajak pada Desa Masangan Kulon dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Karena dengan patuhnya wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan dapat meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, pada Desa Masangan Kulon. Jenis penelitian ini digolongkan sebagai penelitian yang bersifat kausatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak bumi dan bangunan yang berada di Desa Masangan Kulon. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara proportional sampling method, dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Saran dalam penelitian ini adalah diperlukan adanya kualitas pelayanan pajak yang baik, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak yang tinggi sehingga dengan begitu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Petugas pajak harus lebih aktif dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar PBB nya.

Kata kunci: kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Untuk melaksanakan pembangunan diperlukan dana dalam jumlah yang sangat besar baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Dana yang diperlukan dalam berinvestasi sebaiknya berasal dari dalam negeri, agar dapat mengurangi jumlah utang Negara. Sumber pendapatan Negara dapat berasal dari penghasilan dari perusahaan- perusahaan Negara, penghasilan dari barang – barang yang dimiliki oleh pemerintah atau barang-barang yang dikuasai oleh pemerintah, serta penerimaan dari berbagai macam pajak. Sebagai salah satu penerimaan bagi negara, pajak sangat diandalkan untuk pembiayaan pembangunan dan pengeluaran negara. Pajak dapat didefinisikan sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang – undang tanpa mendapatkan balas jasa langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan umum ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Dari definisi tersebut tergambar bahwa salah satu fungsi pajak, yaitu sebagai sumber penerimaan negara (fungsi budgeter).

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu pajak pusat yang wewenangnya akan dilimpahkan kepada daerah. Dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, PBB sektor perdesaan dan perkotaan dialihkan menjadi pajak daerah. Dengan dijadikannya PBB perdesaan dan perkotaan menjadi pajak daerah, maka penerimaan jenis pajak ini akan diperhitungkan sebagai pendapatan asli daerah

(PAD) yang menambah sumber pendapatan asli daerah dan meningkatkan kemampuan daerah membiayai kebutuhan daerahnya sendiri. Dengan mengoptimalkan sektor penerimaan pajak bumi dan bangunan ini, diharapkan pemerintah daerah mampu berbuat banyak untuk kepentingan masyarakat dan menyukseskan pembangunan.

Subjek pajak dalam PBB merupakan orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan atau memiliki, menguasai, dan atau memperoleh manfaat atas bangunan. PBB merupakan pajak yang potensial, karena objeknya meliputi seluruh bumi dan bangunan yang berada di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan wajib pajak PBB lebih besar dibanding pajak-pajak lainnya.

Salah satu cara untuk mengoptimalkan penerimaan PBB dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB. Kepatuhan wajib pajak yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu : kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak yang merupakan faktor yang berasal dari pemerintah, sedangkan faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak yaitu : tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan dan faktor kesadaran perpajakan (Suhardito,1999).

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Ditjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Perubahan sistem perpajakan dari Official

Assessment menjadi Self Assessment, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya.

Pelayanan pajak yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Suhardito (1999) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan pajak yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Para wajib pajak akan

patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik – baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis. Suyatmin (2004) menyatakan pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak PBB diantaranya dalam menentukan PBB, penetapan SPPTnya telah adil sesuai dengan yang seharusnya, fiskus memperhatikan terhadap keberatan terhadap pengenaan pajaknya, memberikan penyuluhan kepada wajib pajak dibidang perpajakan khususnya PBB dan kemudahan dalam pembayaran PBB.

Pengenaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan dalam UU Perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan kepada Wajib Pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Wajib Pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berpikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak. Sehingga sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Selain faktor kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh kesadaran

wajib pajak. Faktor kesadaran perpajakan dapat berpengaruh terhadap keberhasilan penerimaan perpajakan. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan merupakan rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan (Boediono, 1996).

Kesadaran masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu penyebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarang. Lerche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat.

Sampai saat ini masih banyak masyarakat Indonesia yang menganggap bahwa penarikan pajak oleh pemerintah membebani masyarakat dan kekhawatiran akan penyalahgunaan uang pajak seringkali menjadi pemikiran masyarakat. Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Diperlukan kesadaran yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri akan arti dan manfaat dari pemungutan pajak tersebut, masyarakat harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bumi dan bangunan bukanlah untuk pihak lain, tetapi untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat. Pemerintah seharusnya memberikan SPT kepada wajib pajak dan menanyakan apakah pajaknya sudah dibayarkan apa belum, seandainya belum maka pemerintah harus bersedia membantu wajib pajak untuk membayar pajaknya. Mungkin dengan cara demikian penerimaan pajak bisa meningkat, dan



membantu wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Reaksi di Desa Masangan Kulon realisasi anggaran PBB dari beberapa tahun kebelakang mengalami penurunan yang sangat drastis, realisasi anggaran pada tahun 2011 sebesar Rp 299.723.018 dari yang seharusnya Rp 367.709.980 hanya 82% wajib pajak yang memebayar PBB sedangkan pada tahun 2012 realisasi anggaran sebesar Rp 316.090.455 dari Rp 416.097.560 dan pada tahun 2013 realisasi anggaran yang didapat sebesar Rp 326.240.002 dari anggaran Rp 529.803.330 (sumber : data kelurahan)

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini mengambil judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI dan BANGUNAN**”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas penulis merumuskan masalah:

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpangaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap keberhasilan penerimaan pajak bumi dan bangunan.

2. Mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap keberhasilan penerimaan pajak bumi dan bangunan.
3. Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap keberhasilan penerimaan pajak bumi dan bangunan.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

##### a. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang sangat berharga untuk mendapatkan ide untuk mengembangkan lebih lanjut.

##### b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan dan masukan yang berarti dalam mengambil keputusan.

##### c. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi peneliti untuk menambah wawasan dan dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh semasa kuliah.